



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS
 Periodo del 01/07/2024 al 31/07/2024

No.	Operación, Producto o Servicio	Codigo de Motivo	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución (en días Calendario)
				A favor del Banco	A favor del Usuario	Total	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	35	38	15
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1	5	6	53
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	-	4	108
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	3	3	80
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	112	Operaciones no reconocidas	-	2	2	108
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	2	2	82
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	2	147
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	1	164
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	-	1	1	98
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	1	119
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	1	174
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	-	1	1	118
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	1	115
TOTAL				10	53	63	48
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				80			
Número de Transacciones en el Mes				24,391			